

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2017
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

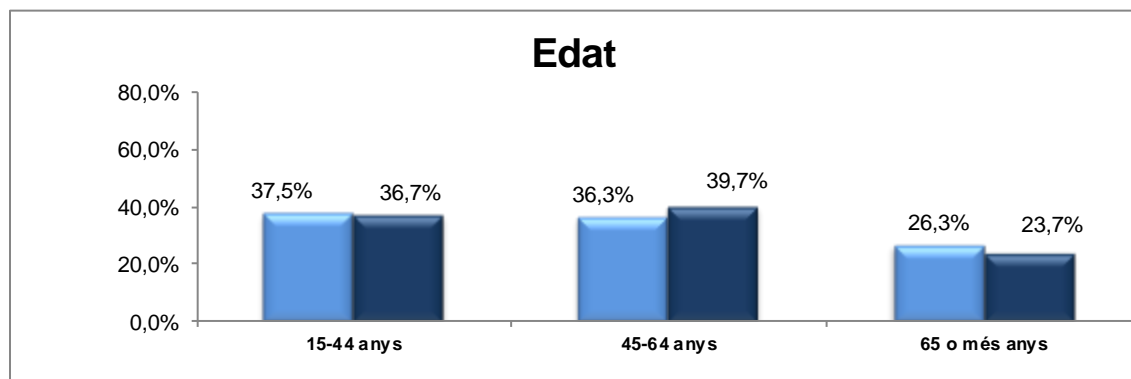
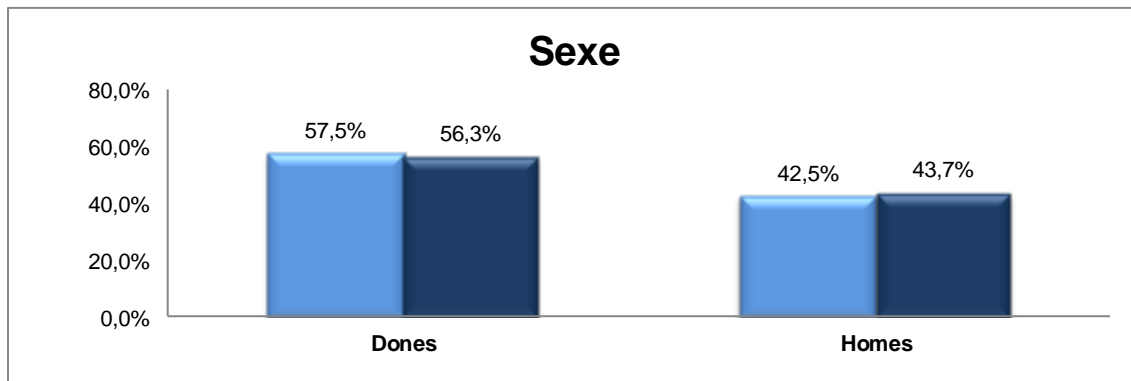
**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

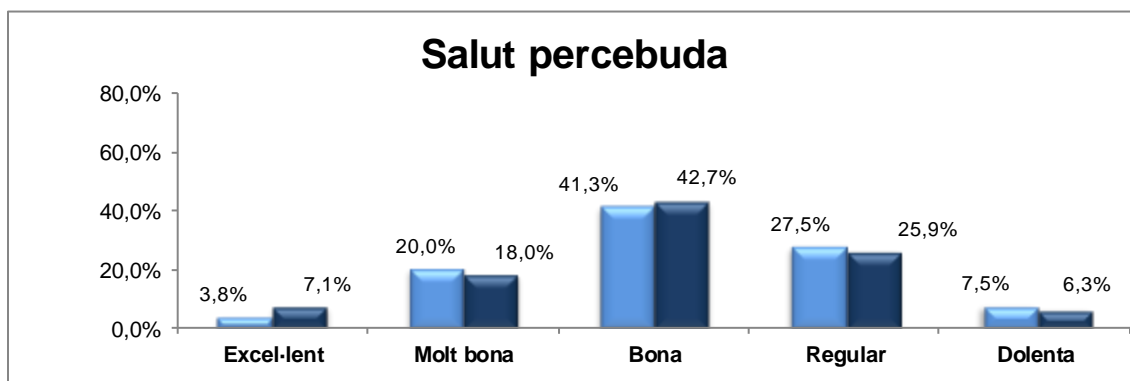
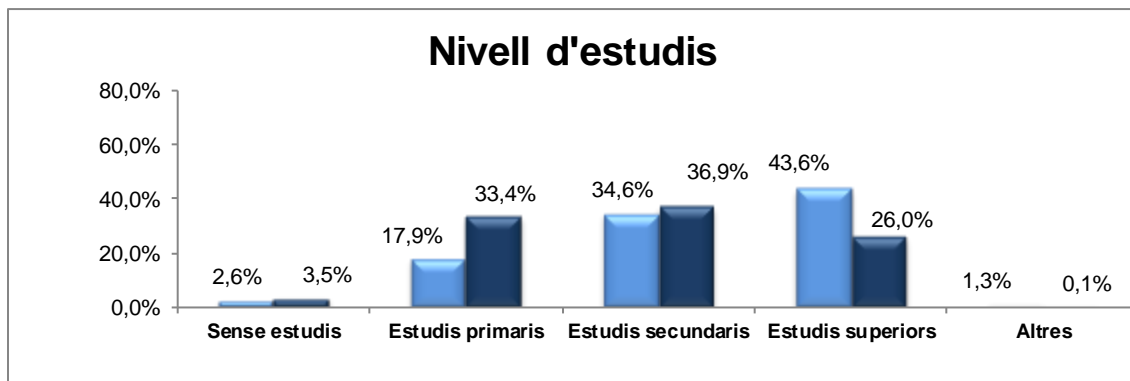
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|--------------------------------------|--------------------|
| Hospital de la Santa Creu i Sant Pau | 80 |
| CATALUNYA | 5298 |

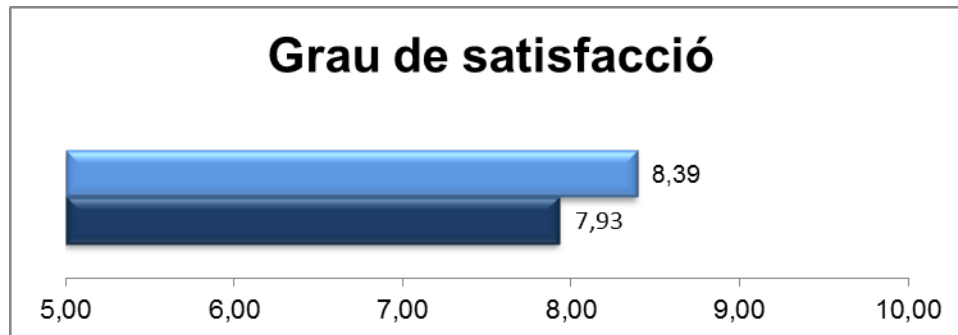
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



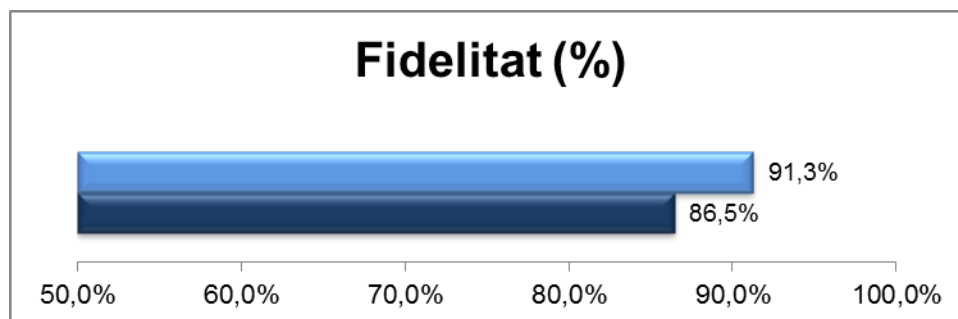


A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up Catalunya

| Enunciat | Categories | UP | Distribució de respostes |
|--|-----------------|-------|--------------------------|
| P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? | Sí | 37,5% | |
| | No | 62,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita? | Molt curt | 5,1% | |
| | Curt | 16,7% | |
| | Normal | 50,0% | |
| | Llarg | 17,9% | |
| N 78 NS/NC 2 | Molt llarg | 10,3% | |
| P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? | Molt curt | 8,9% | |
| | Curt | 24,1% | |
| | Normal | 50,6% | |
| | Llarg | 11,4% | |
| N 79 NS/NC 1 | Molt llarg | 5,1% | |
| P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? | Perfecta | 11,3% | |
| | Molt bona | 6,3% | |
| | Bona | 65,0% | |
| | Regular | 15,0% | |
| | Malament | 2,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? | Mai/gairebé mai | 12,1% | |
| | Poques vegades | 47,0% | |
| | Sovint | 24,2% | |
| | Gairebé sempre | 4,5% | |
| | Sempre | 12,1% | |
| N 66 NS/NC 14 | | | |
| P7 Com valora la neteja del centre? | Perfecta | 19,0% | |
| | Molt bona | 29,1% | |
| | Bona | 48,1% | |
| | Regular | 3,8% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 79 NS/NC 1 | | | |
| P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès? | Sempre | 80,8% | |
| | Gairebé sempre | 7,7% | |
| | Sovint | 5,1% | |
| | Poques vegades | 3,8% | |
| | Mai/gairebé mai | 2,6% | |
| N 78 NS/NC 2 | | | |
| P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa? | Sempre | 59,5% | |
| | Gairebé sempre | 20,3% | |
| | Sovint | 11,4% | |
| | Poques vegades | 3,8% | |
| | Mai/gairebé mai | 5,1% | |
| N 79 NS/NC 1 | | | |

| Enunciat | Categories | UP | Distribució de respostes |
|--|-----------------|-------|--------------------------|
| P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat? | Perfectament | 47,5% | |
| | Molt bé | 30,0% | |
| | Bé | 21,3% | |
| | Regular | 1,3% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista? | Molt llarg | 1,3% | |
| | Llarg | 7,6% | |
| | Normal | 81,0% | |
| | Curt | 8,9% | |
| N 79 NS/NC 1 | Molt curt | 1,3% | |
| P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? | Perfectament | 46,3% | |
| | Molt bé | 17,5% | |
| | Bé | 23,8% | |
| | Regular | 10,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 2,5% | |
| No em van donar informació 0 | | | |
| FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? | Sí | 65,0% | |
| | No | 35,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? | Perfectament | 55,1% | |
| | Molt bé | 24,5% | |
| | Bé | 20,4% | |
| | Regular | 0,0% | |
| N 49 NS/NC 1 | Malament | 0,0% | |
| No em van donar informació 2 | | | |
| P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres? | Perfecte | 38,9% | |
| | Molt bé | 36,1% | |
| | Bé | 20,8% | |
| | Regular | 2,8% | |
| N 72 NS/NC 8 | Malament | 1,4% | |
| No hi vaig tenir contacte 0 | | | |
| P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge? | Perfecte | 50,0% | |
| | Molt bé | 28,8% | |
| | Bé | 16,3% | |
| | Regular | 3,8% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 1,3% | |
| No hi vaig tenir contacte 0 | | | |
| P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius? | Perfecte | 24,7% | |
| | Molt bé | 31,2% | |
| | Bé | 37,7% | |
| | Regular | 3,9% | |
| N 77 NS/NC 3 | Malament | 2,6% | |
| No hi vaig tenir contacte 0 | | | |
| P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? | Sempre | 31,7% | |
| | Gairebé sempre | 17,5% | |
| | Sovint | 25,4% | |
| | Poques vegades | 17,5% | |
| N 63 NS/NC 10 | Mai/gairebé mai | 7,9% | |
| No m'ha enviat el metge de primària 7 | | | |

| Enunciat | Categories | UP | Distribució de respostes | |
|--|------------------|-------|--------------------------|--------------|
| P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? | Perfectament | 62,5% | | |
| | Molt bé | 16,3% | | |
| | Bé | 15,0% | | |
| | Regular | 5,0% | | |
| | Malament | 1,3% | | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |
| No em van donar informació 0 | | | | |
| P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? | Perfectament | 34,2% | | |
| | Molt bé | 31,6% | | |
| | Bé | 24,1% | | |
| | Regular | 6,3% | | |
| | Malament | 3,8% | | |
| N 79 NS/NC 1 | | | | |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda | Satisfacció | 8,39 | | |
| | | | | Desv. 1,80 |
| | | | | N 80 NS/NC 0 |
| P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? | Sí | 91,3% | | |
| | No | 6,3% | | |
| | No n'estic segur | 2,5% | | |
| | N 80 NS/NC 0 | | | |

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

| Pregunta resumida | UP 2014 | UP 2017 | Catalunya |
|--|---------|---------|-----------|
| P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita | 78,7% | 71,8% | 64,4% |
| P4 Temps d'espera a la sala d'espera | 78,8% | 83,5% | 81,3% |
| P5 Comoditat sala d'espera | 85,9% | 82,5% | 74,1% |
| P6 Quantitat de persones sala d'espera | 43,1% | 59,1% | 53,7% |
| P7 Neteja del centre | 97,5% | 96,2% | 94,3% |
| P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès | 97,5% | 93,6% | 93,5% |
| P9 L'especialista compren què li passa | 88,6% | 91,1% | 86,7% |
| P10 Respecte a la seva intimitat | 97,5% | 98,8% | 96,0% |
| P11 Temps que li va dedicar l'especialista | 79,7% | 89,9% | 81,0% |
| P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament | 91,1% | 87,5% | 90,2% |
| P13 Informació sobre les proves que li havien de fer | 95,9% | 100,0% | 92,8% |
| P14 Tracte personal de les infermeres | 96,1% | 95,8% | 96,2% |
| P15 Tracte personal del metge | 92,4% | 95,0% | 93,0% |
| P16 Tracte personal dels administratius | 94,4% | 93,5% | 90,3% |
| P17 Coordinació metge de primària i l'especialista | 79,4% | 74,6% | 75,8% |
| P18 Va entendre tot el que havia de fer | 96,3% | 93,8% | 95,4% |
| P19 Seguiment i control del seu problema de salut | 76,3% | 89,9% | 81,1% |
| P101 Grau de satisfacció global | 8,18 | 8,39 | 7,93 |
| P102 Continuaria venint? | 89,9% | 91,3% | 86,5% |

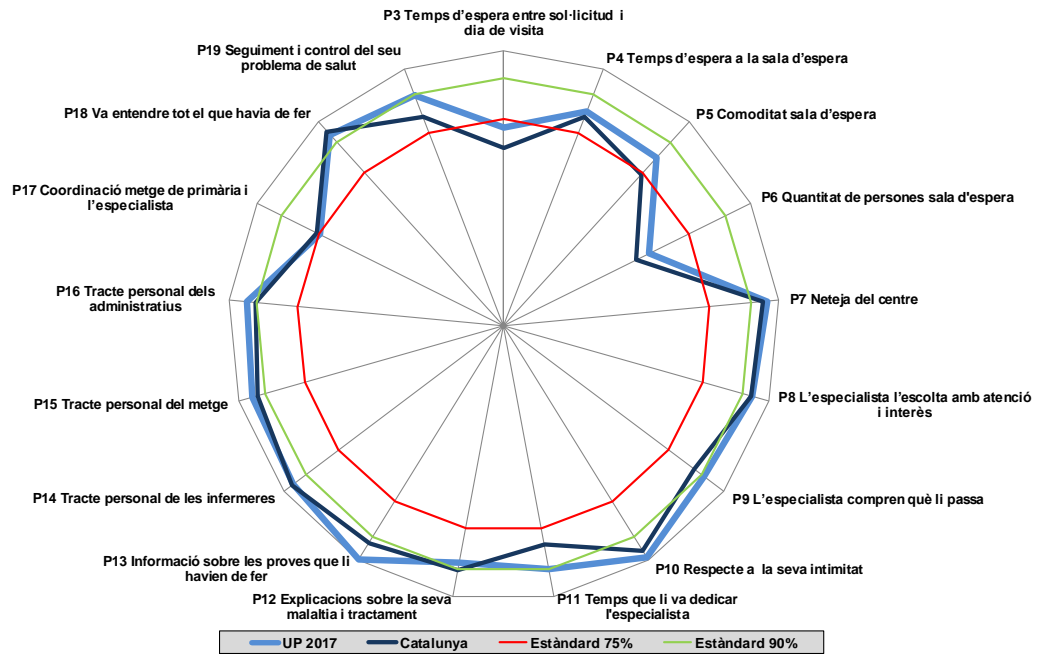
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

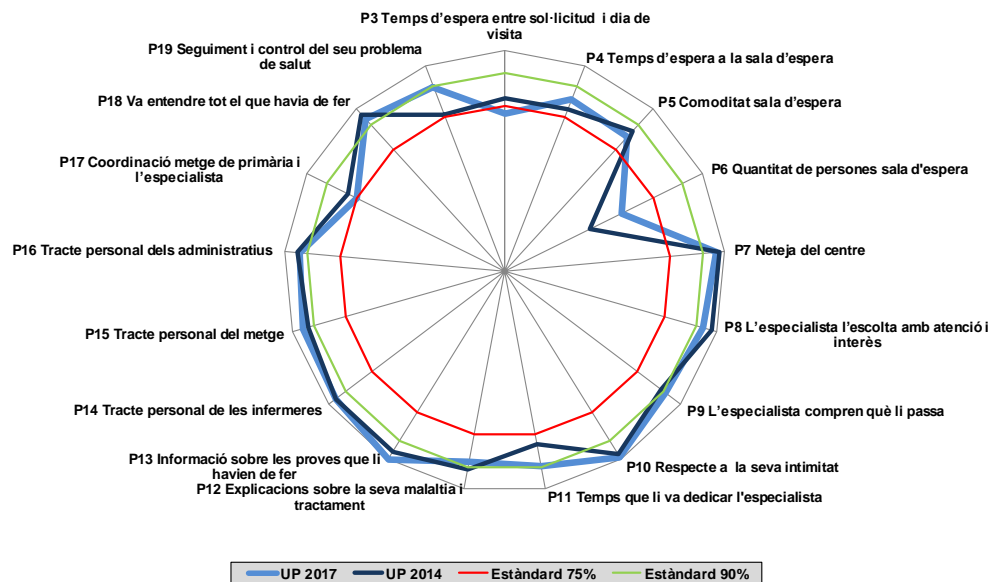
D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



D.2. Comparació de la UP 2017 amb la UP 2014



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

| Pregunta resumida | UP 2017 | Millors |
|--|---------|---------|
| P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita | 71,8% | 91,1% |
| P4 Temps d'espera a la sala d'espera | 83,5% | 92,0% |
| P5 Comoditat sala d'espera | 82,5% | 96,0% |
| P6 Quantitat de persones sala d'espera | 59,1% | 76,6% |
| P7 Neteja del centre | 96,2% | 100,0% |
| P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès | 93,6% | 100,0% |
| P9 L'especialista compren què li passa | 91,1% | 95,9% |
| P10 Respecte a la seva intimitat | 98,8% | 100,0% |
| P11 Temps que li va dedicar l'especialista | 89,9% | 96,3% |
| P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament | 87,5% | 98,8% |
| P13 Informació sobre les proves que li havien de fer | 100,0% | 100,0% |
| P14 Tracte personal de les infermeres | 95,8% | 100,0% |
| P15 Tracte personal del metge | 95,0% | 100,0% |
| P16 Tracte personal dels administratius | 93,5% | 98,7% |
| P17 Coordinació metge de primària i l'especialista | 74,6% | 86,9% |
| P18 Va entendre tot el que havia de fer | 93,8% | 100,0% |
| P19 Seguiment i control del seu problema de salut | 89,9% | 98,8% |
| P101 Grau de satisfacció global | 8,39 | 9,15 |
| P102 Continuaria venint? | 91,3% | 98,7% |